

BAB I

PENDAHULUAN

I.1. Latar Belakang

Saat ini, perbankan memiliki peranan yang besar bagi pertumbuhan ekonomi di Indonesia. Dalam kehidupan bermasyarakat hampir seluruh kegiatan transaksi berkaitan dengan bank, seperti mengirim uang melalui transfer, pembelian melalui transfer sampai dengan pinjam – meminjam uang. Berdasarkan hal tersebut, tentunya perbankan di Indonesia juga terus berinovasi dengan memanfaatkan perkembangan teknologi untuk mempermudah nasabah dalam melakukan kegiatan yang berkaitan dengan Bank. Salah satu Inovasi yang dilakukan oleh perbankan adalah dengan hadirnya *Mobile Banking*.

Mobile Banking adalah layanan perbankan yang memanfaatkan perkembangan teknologi yang memungkinkan nasabah Bank melakukan transaksi melalui ponsel atau *smartphone* berbasis internet atau *online*. Secara penggunaan, *Mobile Banking* ini sangat memudahkan nasabah dalam bertransaksi finansial maupun non finansial tanpa harus datang ke Bank, kemudian juga sangat praktis karena tidak perlu membawa dan menghitung uang tunai dan juga aman digunakan karena terdapat keamanan berlapis seperti kode *verifikasi* serta *Personal Identification Number (PIN)*.

Pertumbuhan *Mobile Banking* di Indonesia menunjukkan tren yang terus meningkat. Otoritas Jasa Keuangan (OJK) menyebut bahwa saat ini pertumbuhan layanan perbankan mulai terlihat dari peningkatan transaksi yang dilakukan para nasabah melalui *Mobile Banking*. Tercatat sejak 2016 sampai dengan Agustus 2021 nilai transaksi *Mobile Banking* meningkat dari Rp1.159 Triliun menjadi Rp 4.684 Triliun atau naik lebih dari 300% (Friska & Novita, 2021).

PT Bank Negara Indonesia (Persero), Tbk yang selanjutnya disebut “BNI” sebagai perbankan besar yang dimiliki oleh negara atau Badan Usaha Milik Negara (BUMN) juga sebagai salah satu perbankan yang menyediakan produk *Mobile Banking* pada layanan perbankannya. BNI *Mobile Banking* tercatat rilis pada tanggal 27 September 2015 di Google *Play Store*. Sejak pertama BNI *Mobile Banking* rilis pada tahun 2015 hingga sampai saat ini, BNI *Mobile Banking* berhasil

meraih banyak penghargaan seperti penghargaan sebagai *1st Best Mobile Banking* oleh majalah Infobank dan *Marketing Research Indonesia* (MRI) selama dua tahun berturut yaitu pada tahun 2020 dan tahun 2021.

Berdasarkan uraian diatas, maka penyusun kemudian ingin mengetahui lebih lanjut terkait pertumbuhan *Mobile Banking* itu sendiri, khususnya *Mobile Banking* yang dimiliki oleh PT Bank Negara Indonesia (BNI), Tbk. Dengan begitu penulis membuat laporan Tugas Akhir (TA) dengan judul “Analisis Pertumbuhan *Mobile Banking* Pada PT Bank Negara Indonesia (BNI), Tbk Periode 2016 - 2021”

I.2. Tujuan

Terdapat dua tujuan dilakukannya penyusunan tugas akhir ini, yaitu:

1. Untuk mengetahui pertumbuhan *Mobile Banking*, khususnya *Mobile Banking* pada PT Bank Negara Indonesia (Persero), Tbk pada periode 2016 sampai dengan 2021.
2. Untuk mengetahui penyebab tumbuhnya *Mobile Banking*, khususnya *Mobile Banking* pada PT Bank Negara Indonesia (Persero), Tbk pada periode 2016 sampai dengan 2021.

I.3. Manfaat

Manfaat dari penyusunan Tugas Akhir ini dibagi menjadi dua bagian, yaitu:

1. Manfaat Teoritis

Penyusunan Tugas Akhir ini bermanfaat bagi pembaca untuk menambah pengetahuan mengenai *Mobile Banking*, pertumbuhan *Mobile Banking* pada PT Bank Negara Indonesia, Tbk.

2. Manfaat Praktis

Bagi bank, penyusunan Tugas Akhir ini dapat menjadi bahan pertimbangan untuk mengembangkan produk *Mobile Banking* yang dimiliki oleh masing – masing bank.